

## **KLINIK MESRA - SATU INOVASI DALAM PERKHIDMATAN IBU DAN ANAK DI KLINIK KESIHATAN**

*Ibrahim, M.Y., Norliza, A., Judy, T., Napsiah, H. & Scholastica, L.*

### **PENGENALAN**

Klinik Mesra adalah satu inovasi dalam memberikan perkhidmatan yang sedia ada. Pembaharuan yang dijalankan adalah dengan membuat perubahan kepada perkhidmatan sesi klinik yang telah ditetapkan di satu-satu hari tertentu, yang rigid, kepada satu perkhidmatan yang fleksibel. Ini bermakna jadual sesi klinik yang telah ditetapkan kini telah dibuka kepada setiap hari, dimana setiap hari akan diadakan klinik yang terbuka dan tidak terhad kepada sesuatu perkhidmatan saja. Di samping itu, perkhidmatan yang mesra pelanggan juga telah diperkenalkan. Dalam pembaharuan ini, pelanggan boleh memilih hari dan masa yang sesuai bagi mereka untuk mendapatkan apajua perkhidmatan yang disediakan. Kemesraan antara kakitangan dan klien juga dipertingkatkan dengan memperkenalkan jagaan perseorangan. Ini membolehkan seorang anggota kesihatan memberikan perkhidmatan kepada pelanggannya dari mula hingga akhir. Pendekatan ini bukan saja mengeratkan pehubungan kakitangan dengan klien, tetapi juga meningkatkan kualiti perkhidmatan. Melalui sistem ini anggota kesihatan dapat memberikan perkhidmatan yang berkesan dengan melihat masalah seseorang pelanggan tersebut secara lebih menyeluruh.

### **MENGAPA INOVASI**

Beberapa masalah telah dihadapi dengan sistem klinik berjadual yang dijalankan mengikut tradisi. Antara masalah-masalah yang dihadapi ialah seperti berikut:

- Klinik penuh sesak sehingga pelanggan terpaksa duduk dilantai sebab kekurangan tempat duduk.
- Pelanggan terpaksa menunggu lama untuk mendapat layanan.
- Pelanggan terpaksa berulang-alik ke klinik untuk mendapat perkhidmatan kesihatan ibu dan anak secara berasingan.
- Pelanggan yang terlalu ramai akan mengakibatkan anggota kesihatan menjalankan tugasnya secara tergesa-gesa. Ini mengakibatkan layanan yang diberikan dan perkhidmatan yang dijalankan kurang berkualiti.
- Jagaan berfragmentasi yang sedia wujud mengakibatkan masalah klien tercicir dan klien merasa kurang selesa kerana terpaksa melalui ramai anggota kesihatan untuk mendapat rawatan yang sempurna.

## OBJEKTIF INOVASI

- memberikan penjagaan yang berkualiti kepada pelanggan melalui pemeriksaan yang menyeluruh
- memberikan penjagaan pelanggan bersama keluarganya dalam satu lawatan
- memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk memilih hari dan waktu yang sesuai untuk menghadiri sesi klinik
- mengurangkan kesesakan di klinik dan meningkatkan keselesaan pada pelanggan.

## PROSES PERLAKSANAAN

Sebelum inovasi dijalankan beberapa perbincangan telah dijalankan untuk menerangkan dan memastikan kesemua anggota kesihatan terlibat betul-betul faham tujuan dan cara mengendalikan klinik mesra. Percubaan telah diadakan bermula bulan Julai 1998 selama 3 bulan. Melalui percubaan ini beberapa masalah telah dikenalpasti seperti berikut:

- kekurangan peralatan: contohnya 'vaccine carrier', alat timbang
- bilangan bilik pemeriksaan tidak mencukupi
- kekurangan kakitangan
- pembaziran vaksin didapati meningkat.

## Cadangan dan penambahbaikan

### Peralatan

Penambahan peralatan untuk memudahkan kakitangan menjalankan perkhidmatan setempat

### Ruang Klinik yang cukup

Penambahan bilik-bilik pemeriksaan dan ruang menunggu agar kakitangan dapat memberikan khidmat kepada pelanggan dengan lebih selesa dan "privacy" akan lebih terjamin.

### Single Dose Vaccine

SDV adalah dicadangkan untuk mengelakkan pembaziran. Walau bagaimanapun, perkara ini dapat dielakkan dengan perancangan yang lebih teliti dan rapi.

HARI	MASA	JADUAL
ISNIN	Pagi	Klinik Ibu Mengandung (Ulangan)
	Petang	Lawatan Rumah
SELASA	Pagi	Klinik Perancang Keluarga
	Petang	Lawatan Rumah
RABU	Pagi	Klinik Ibu Mengandung (Baru)
	Petang	Lawatan Rumah

KHAMIS	Pagi	Klinik Kanak-kanak (Ulangan)
	Petang	Lawatan Rumah
JUMAAT	Pagi	Klinik Kanak-kanak (Baru)
	Petang	Lawatan Rumah
SABTU	Pagi	Lawatan Rumah

### IMPAK KLINIK MESRA

- Klinik tidak lagi sesak dan pelanggan merasa lebih selesa. Tempat duduk kini mencukupi.
- Pelanggan tidak perlu berulang-alik ke klinik, kerana melalui perkhidmatan yang mengamalkan “konsep kekeluargaan” dan perkhidmatan boleh didapati dalam sekali lawatan.
- Pelanggan berpeluang untuk memilih hari dan masa yang sesuai baginya. Ini mengelakkan kejadian kes cicir.
- Perkhidmatan yang lebih berkualiti - "personalised core" membolehkan klien dirawat secara holistik.

### KESIMPULAN

Konsep "Klinik Mesra" yang mula diperkenalkan secara percubaan di sebuah klinik telah mendapat sambutan yang baik bukan saja di kalangan pelanggan bahkan di kalangan kakitangan. Walaupun menghadapi beberapa kekangan di dalam mengimplementasi perkhidmatan ini seperti kekurangan alat, pembaziran vaksin dan kekurangan ruang, namun nikmat yang didapati dari semua pihak amat bernilai. Sambutan yang memberangsangkan dari pihak pengurusan, samada di peringkat Ibu Pejabat maupun daerah telah membolehkan perkhidmatan ini dilaksanakan di lebih daripada 80% klinik kesihatan di Sabah.